PITU**PAY**

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2021

PITU**PAY**

Pitupay S.p.A. pone il cliente al centro della propria attenzione e si impegna a sviluppare un dialogo costante con la propria clientela, al fine di mantenere la relazione su un livello di eccellenza; perciò attribuisce particolare rilevanza alle istanze con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione, in quanto la puntuale valutazione e l'efficace gestione dei reclami consente di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare le opportune azioni correttive.

Le disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra Intermediario e clienti" e successive modifiche, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Pitupay S.p.A nell'ottica di un'aderenza costante rispetto alle prescrizioni dell'Autorità di Vigilanza, che si traduce nella definizione delle migliori strutture per offrire alla clientela un servizio ottimale, ha pertanto elaborato un'opportuna procedura per la gestione dei reclami, secondo quanto previsto dalla citata normativa.

La procedura, elaborata per venire incontro alle esigenze della clientela, garantisce di poter comunicare con **Pitupay S.p.A** senza indugio, al fine di risolvere eventuali problematiche che possano essersi verificate nel corso del rapporto.

L'efficace gestione del Reclamo riveste per **Pitupay S.p.A** una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate disposizioni ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

Pitupay S.p.A, in ottemperanza con le richieste della Banca d'Italia, ha individuato un Responsabile dedicato alla trattazione dei reclami, che agisce in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella sezione "Reclami" disponibile tramite il sito web di Prestiamoci (www.prestiamoci.it).

Prestiamoci è tenuto a fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa.

Nel presente documento si forniscono quindi le informazioni relative alla gestione, nel corso del 2021, dei reclami presentati dalla clientela e di eventuali reiterazioni degli stessi, degli esposti indirizzati alla Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia) ed agli Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie quali, in particolare, l'Arbitro Bancario Finanziario.

Nel corso dell'anno **2021** sono stati complessivamente registrati 0 reclami, ricorsi esposti; 0 esposti ad Autorità di Vigilanza e 0 ricorso ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

PITU**PAY**

Reclami, ricorsi ed esposti della clientela censiti nel 2021

Motivazione	**Nr.**
Declino richiesta di prestito	0
Data privacy	0
Utilizzo sito e richiesta informazioni	0
Segnalazione Banche Dati	0
Prelievo non effettuato	0
Recupero crediti	0
Requisiti base	0
Richiesta recesso	0
Altro	0
TOTALE	**0**